



Profundiza más

Recurso de Profundización

Caso práctico → El líder que transformó un equipo de ventas.

- ✓ **Descripción del recurso:** Este caso expone la historia de un supervisor de ventas que enfrentaba altos niveles de rotación y baja motivación en su equipo. Mediante la implementación de reuniones breves con agendas claras, técnicas de resolución de conflictos y un plan de desarrollo individual para cada vendedor, logró mejorar la cohesión, el rendimiento y la satisfacción del grupo. El caso invita a reflexionar sobre cómo la aplicación de pequeños cambios en el liderazgo puede generar grandes resultados en el clima laboral.

- ✓ **Desarrollo:**

Escenario

En la empresa Comercial Andina, el equipo de ventas sufría alta rotación, desmotivación y conflictos internos. Cada vendedor trabajaba de forma aislada y el ambiente laboral estaba cargado de tensiones.

El nuevo supervisor, Carlos, asumió el reto de revertir la situación. Su estrategia se centró en tres acciones:

- Reuniones breves con agendas claras.
- Técnicas de resolución de conflictos (escucha activa, negociación integradora).
- Planes de desarrollo individual para cada vendedor.

Personajes

Carlos: supervisor de ventas (líder).

David: vendedor con buen rendimiento, pero muy competitivo.

Martha: vendedora con experiencia, desmotivada por falta de reconocimiento.

Equipo (voz colectiva): resto de vendedores que reflejan el clima general.



Profundiza más

Primera reunión del equipo

Carlos (sereno y claro): Sé que hemos tenido problemas de motivación y cohesión. A partir de hoy, tendremos reuniones cortas de 15 minutos, con una agenda clara, para escucharnos y encontrar soluciones juntos.

David (cruzado de brazos): ¿Otra reunión más? Eso solo quita tiempo para vender.

Martha (con tono cansado): Yo estoy de acuerdo con David. Nunca se nos escucha realmente, solo nos llenan de metas y más presión.

Carlos (con empatía): Entiendo lo que sienten. Mi objetivo no es darles más trabajo, sino facilitarlos. Quiero que estas reuniones sean un espacio de confianza donde podamos resolver problemas y apoyarnos mutuamente.

Equipo (murmullos): Bueno, veamos qué pasa...

Identificación del conflicto

Carlos: He notado que hay roces por la asignación de clientes y eso está afectando la motivación. David, Martha, ¿podrían compartir cómo lo están viviendo?

David (algo alterado): Siento que siempre me dan cuentas pequeñas, mientras otros se quedan con los clientes estratégicos.

Marta (interviniendo): Y yo siento que, a pesar de mi experiencia, no se reconoce mi esfuerzo ni mi trabajo con clientes antiguos.

Carlos (escucha activa): Gracias por hablarlo. David, reconozco tu ambición y tus ganas de crecer. Martha, valoro tu lealtad y tu experiencia con clientes de largo plazo. ¿Qué les parecería si hacemos una redistribución basada en fortalezas y revisamos resultados cada mes?

David (reflexionando): Eso suena más justo.

Martha (más motivada): Sí, creo que podría funcionar.



Profundiza más

Plan de desarrollo individual

Carlos: Además, quiero acompañar a cada uno con un plan de desarrollo. David, trabajaremos en tus habilidades de negociación a largo plazo. Martha, impulsaremos tu liderazgo en proyectos de fidelización de clientes. ¿Qué opinan?

David: Me gusta la idea, así puedo mejorar donde más me cuesta.

Marta (sonriendo): Eso me hace sentir reconocida.

Cierre y resultados esperados

Carlos: Con pequeños cambios podemos generar grandes resultados. La clave es escucharnos, apoyarnos y crecer juntos. Les propongo evaluar este plan en tres meses.

Equipo (más animado): ¡De acuerdo!

Aprendizajes clave para el estudiante:

- **Comunicación asertiva:** las reuniones breves y con agenda clara previenen malentendidos.
- **Inteligencia emocional:** reconocer emociones (frustración, cansancio, ambición) ayuda a construir soluciones.
- **Negociación integradora:** redistribuir responsabilidades según fortalezas equilibra intereses.
- **Gestión colaborativa:** involucrar al equipo en las decisiones fortalece el compromiso.
- **Plan de desarrollo individual:** reconocer y potenciar talentos motiva y reduce la rotación.